

令和6年「のるーと志免」満足度アンケート 実績報告書

調査概要

実施目的

AI活用型オンデマンドバス「のるーと志免」の運行開始から半年以上が経過し、運行していく中でシステムや運行体系など微調整を行い、乗車実績などの数字は上昇傾向ではあるが、広く利用者の意見を伺い、今後の運行体制の見直しにつなげていくことを目的とする。

実施期間

令和6年10月17日(木)～令和6年10月31日(木)

調査対象

志免町公式LINE、公式ホームページを確認できる方。来庁者。

実施方法

LINE配信・町公式ホームページ掲載のWeb形式と庁舎1階・シーメイト入口に配架する紙形式の複合型

回答数

Web回答総数:288件(無効回答0件)

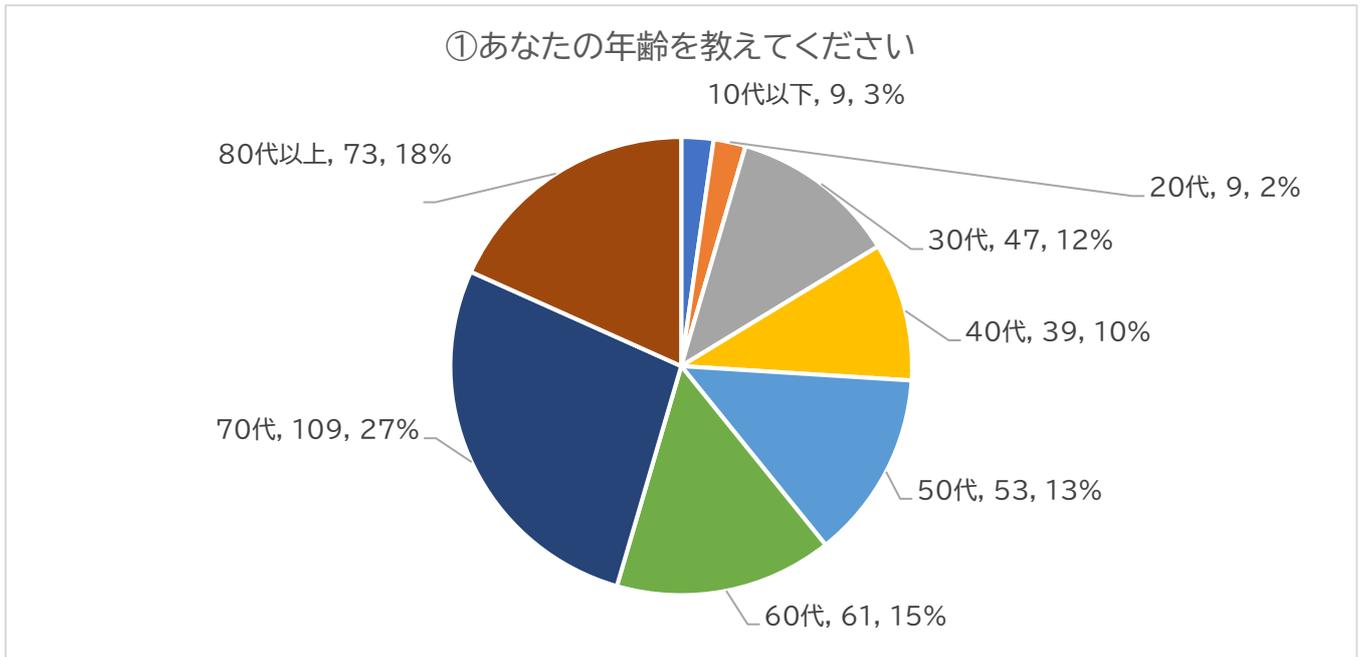
紙回答総数:113件(無効回答1件)

有効回答合計:400件

回答者属性

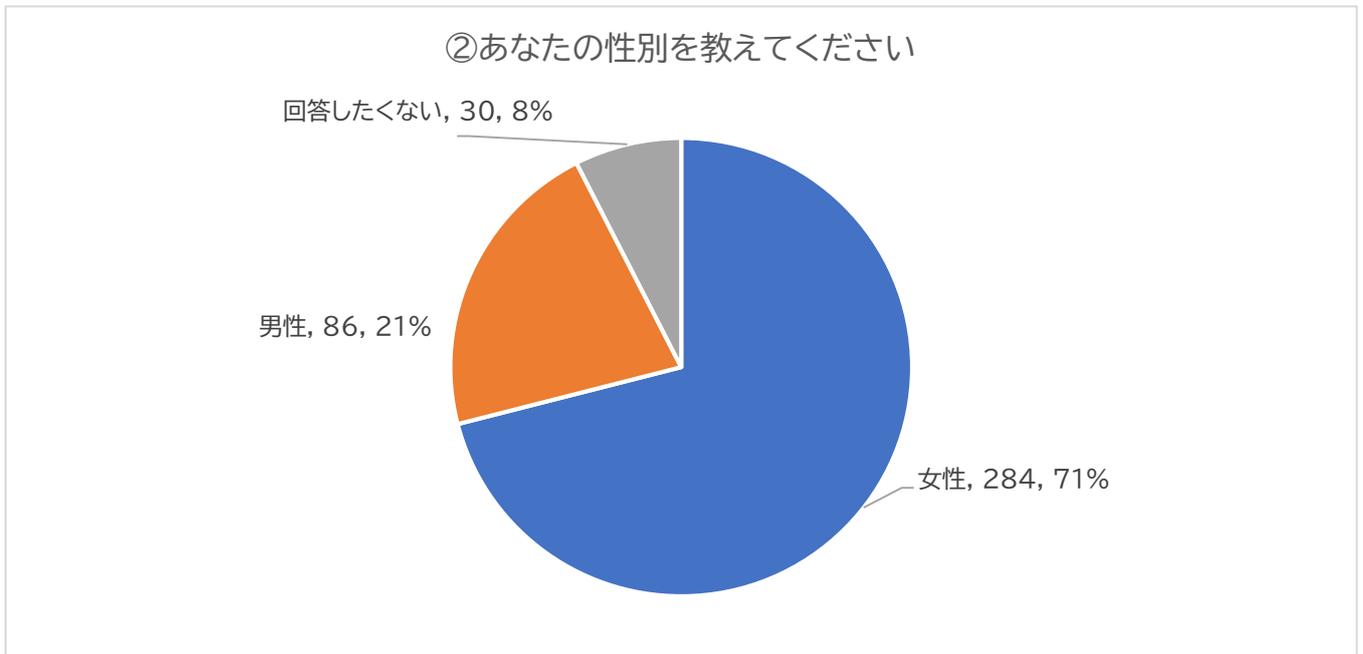
①あなたの年齢を教えてください(必須)

回答の6割が60代以上。



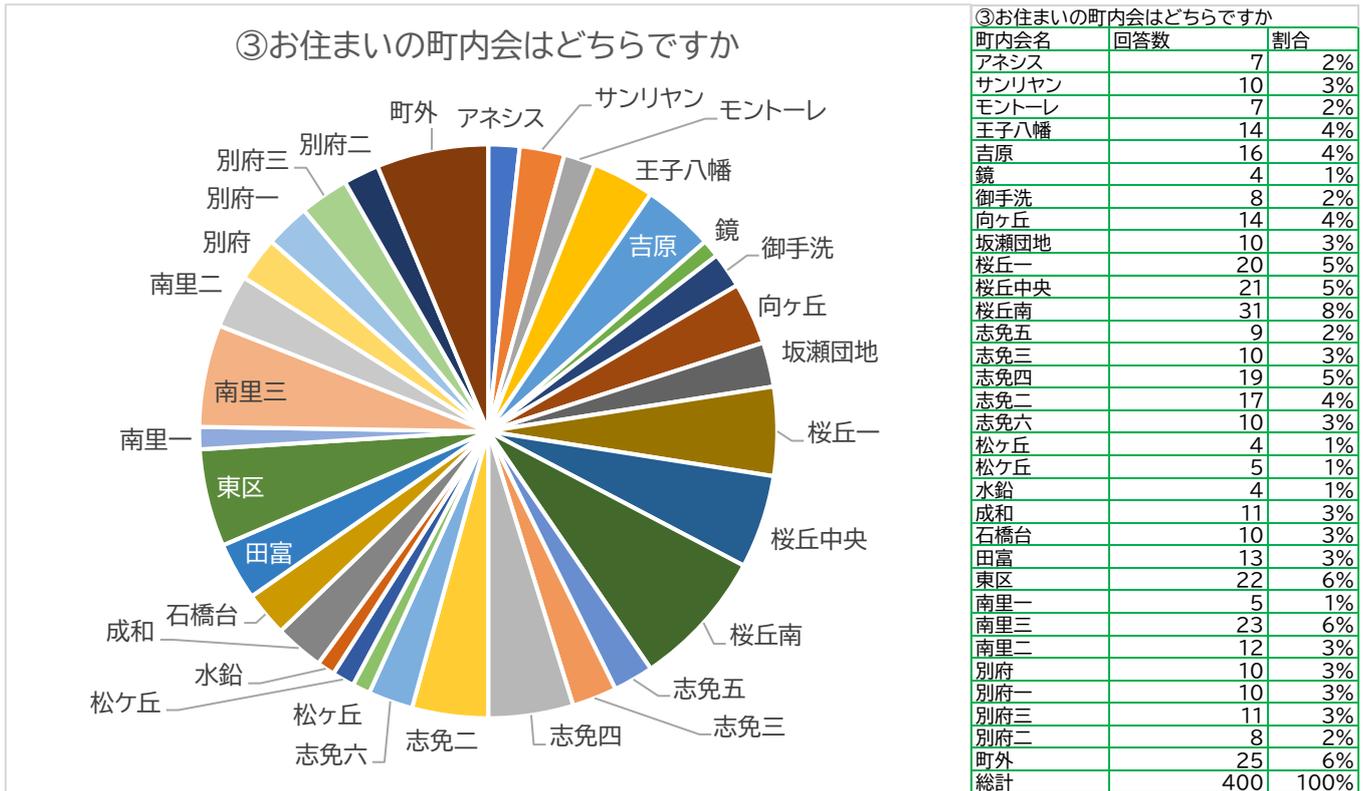
②あなたの性別にあてはまるものを選んでください(必須)

回答のうち7割が女性。



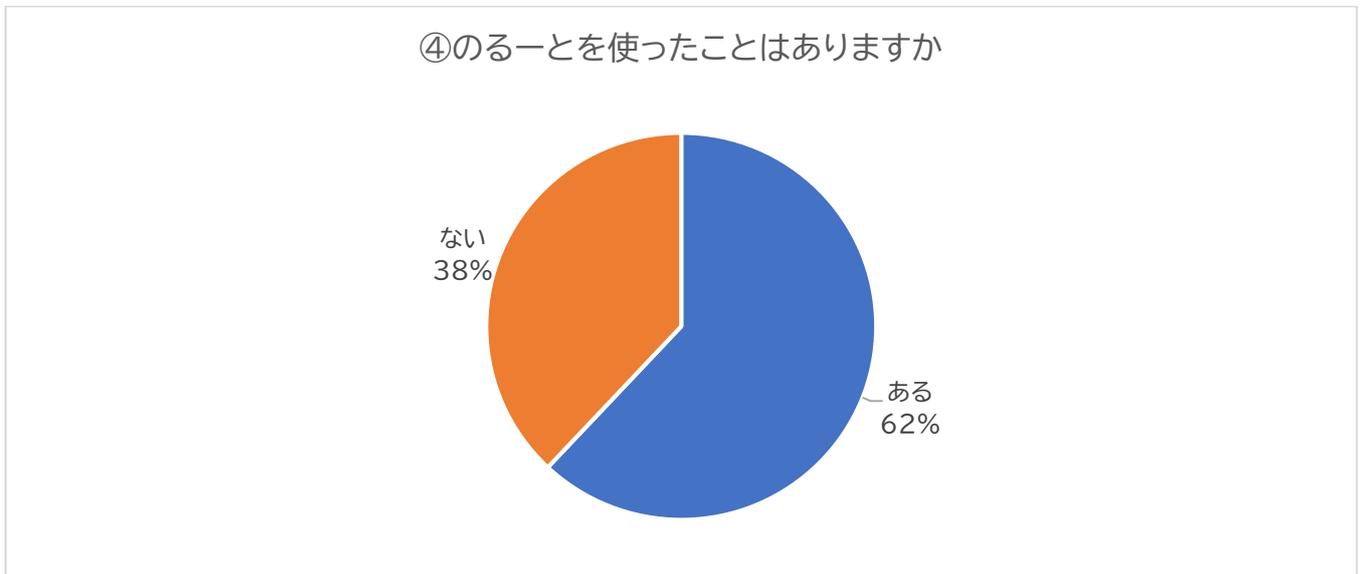
③お住いの町内会はどちらですか(必須)

広く全域から回答。



④のるーとを使ったことはありますか(必須)

回答者の6割が使った経験あり。

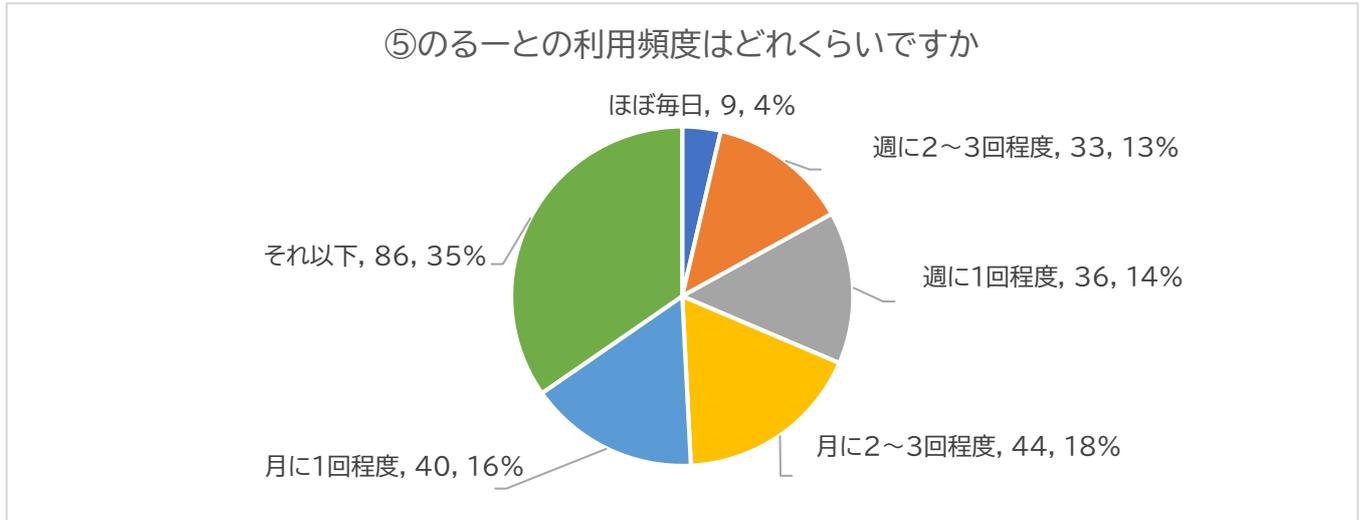


④で「ない」と回答した方は、ここでアンケートが終了。
最終設問の自由記述のみ回答される。

のりーとの使用・満足度について

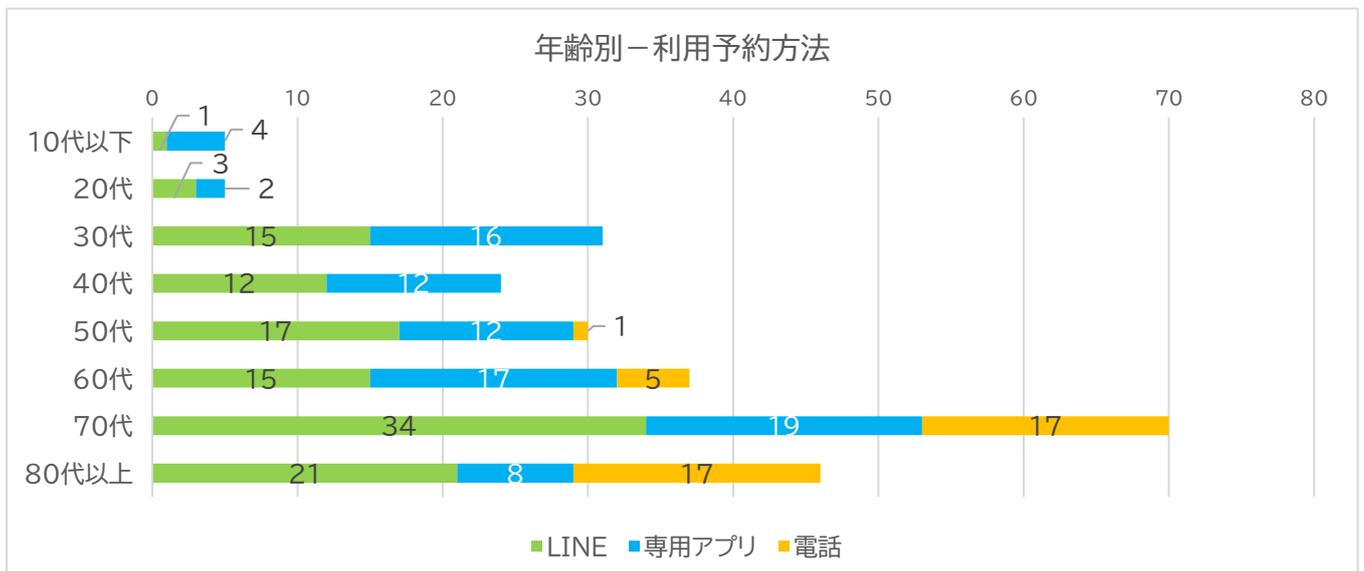
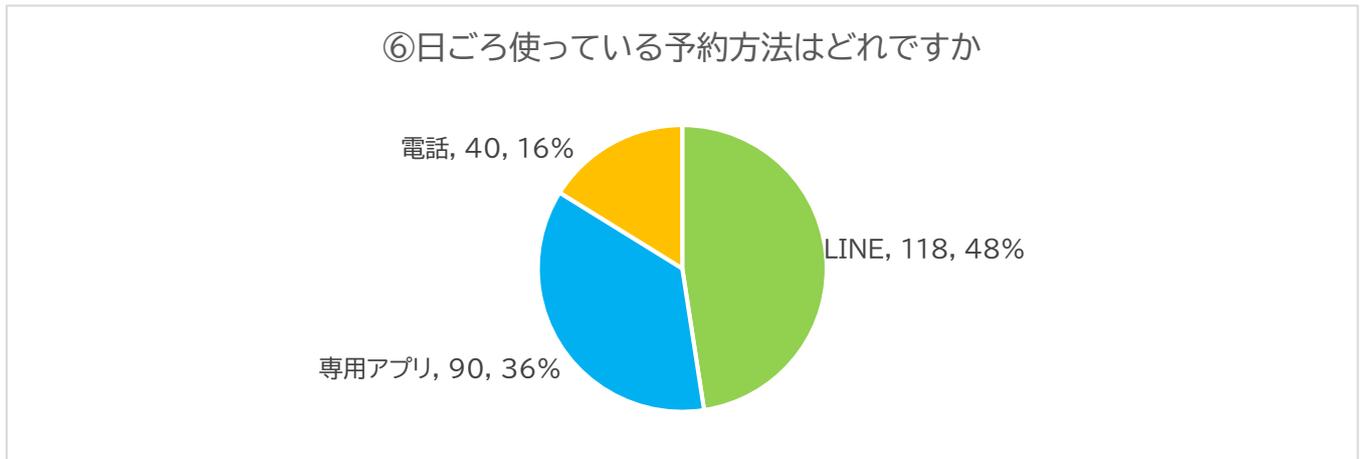
⑤のりーとの利用頻度はどれくらいですか(必須)

月に2～3回使う方が回答者の約半数。



⑥日ごろ使っている予約方法はどれですか(必須)

約半数がLINEでの回答。

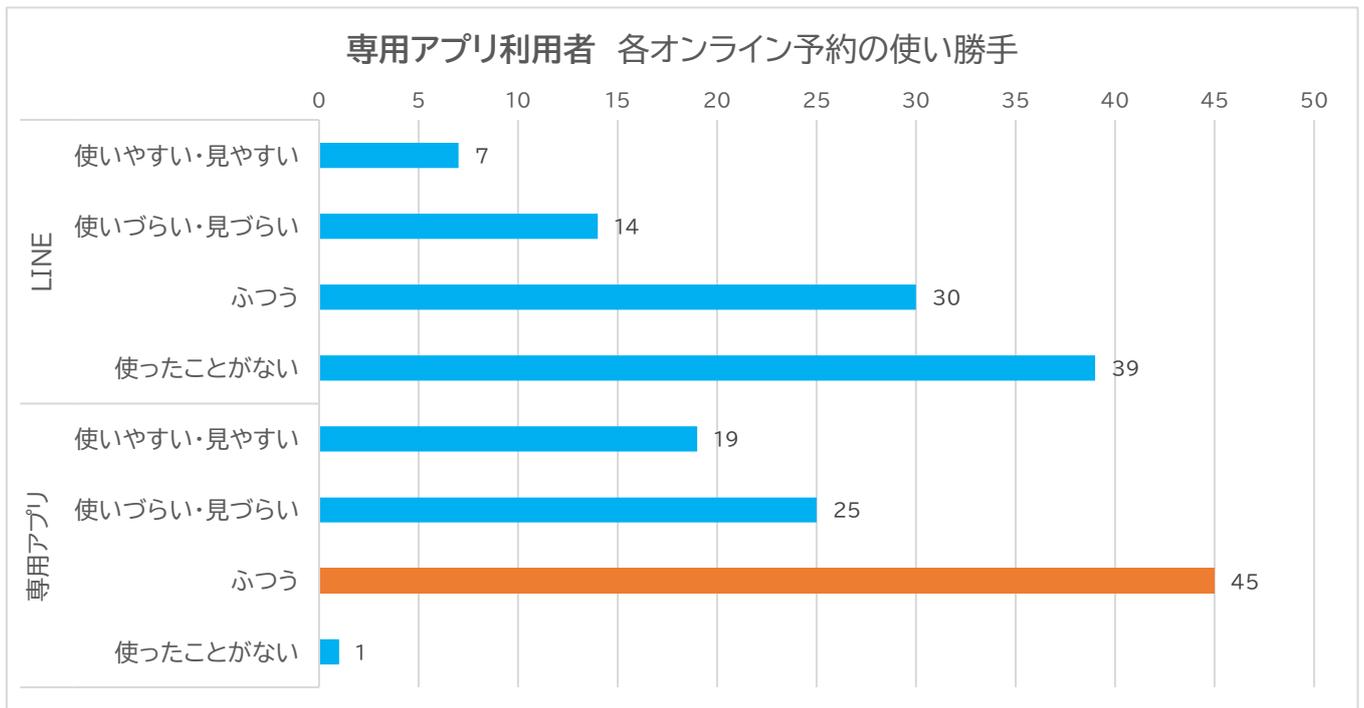
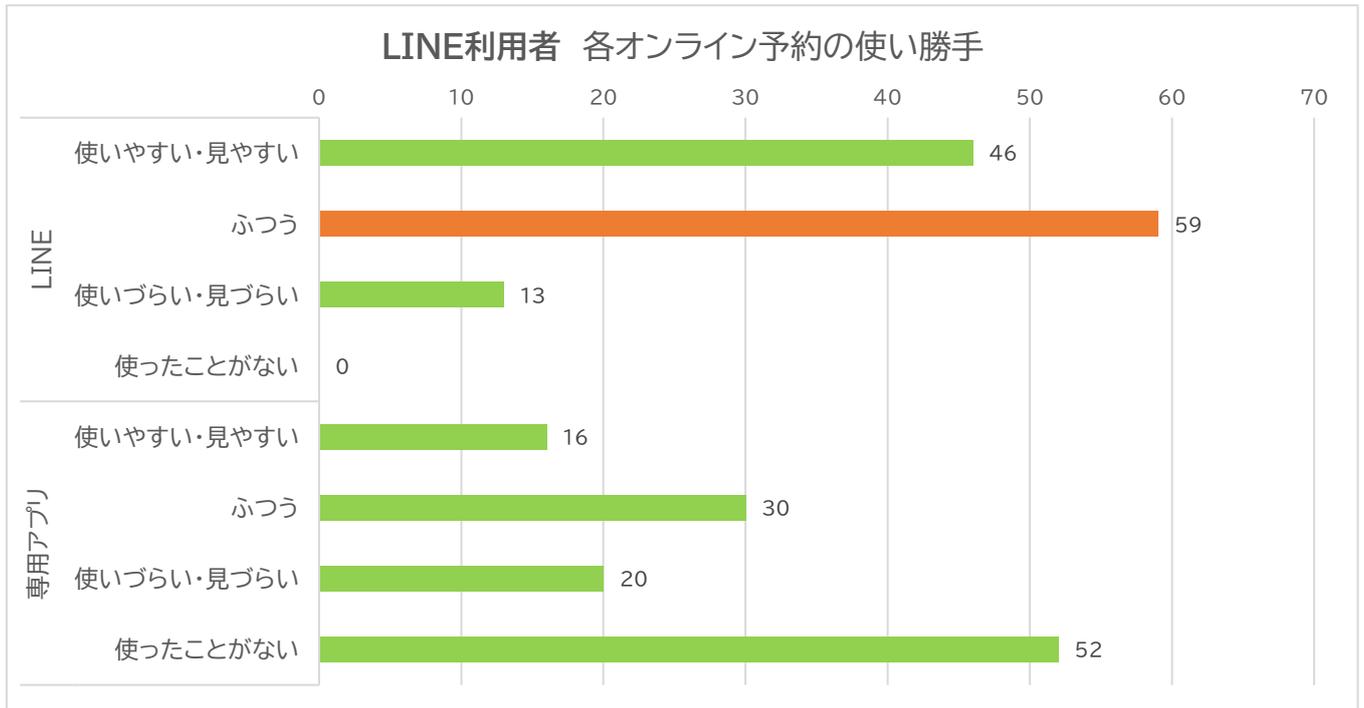


「LINE」または「専用アプリ」と回答した方は⑦に遷移し、「電話」と回答した方は⑧に遷移。

⑦LINE やアプリの使い勝手はどうか。(必須)

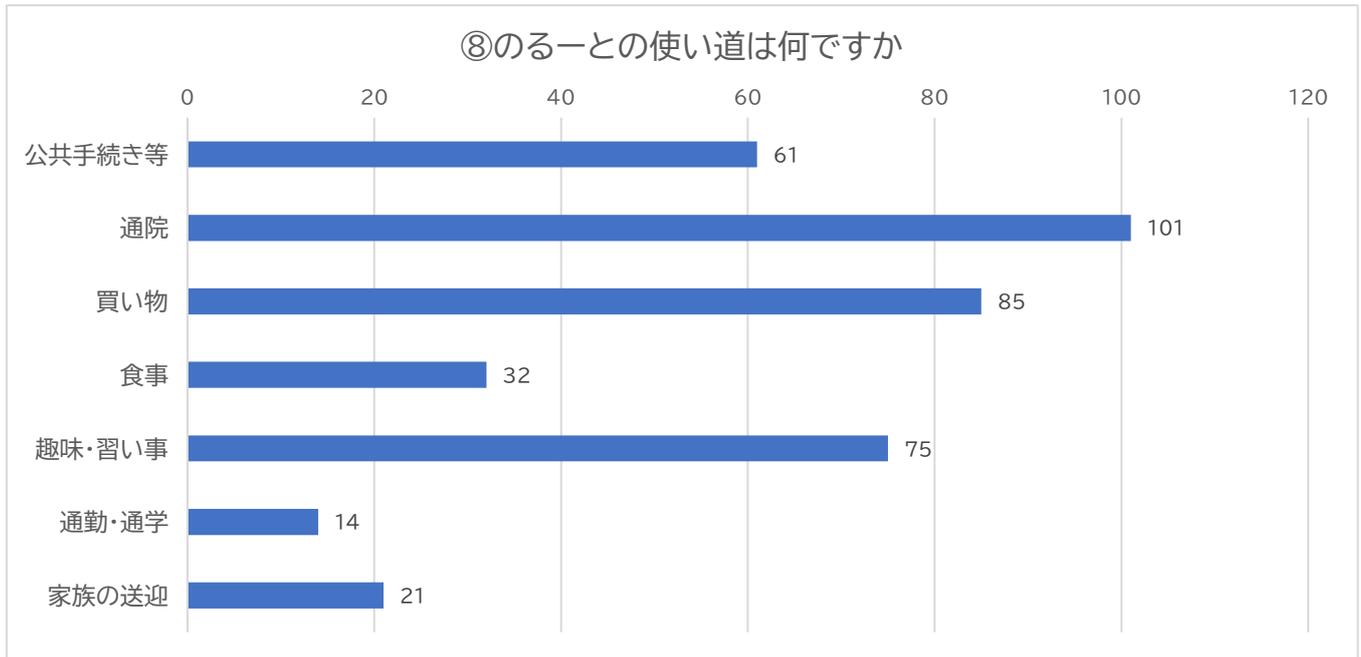
メインで使っていない方については、「使ったことがない」「使いづらい・見づらい」と回答される傾向にあるようである。

いずれの使い勝手も、「ふつう」と判定されている。



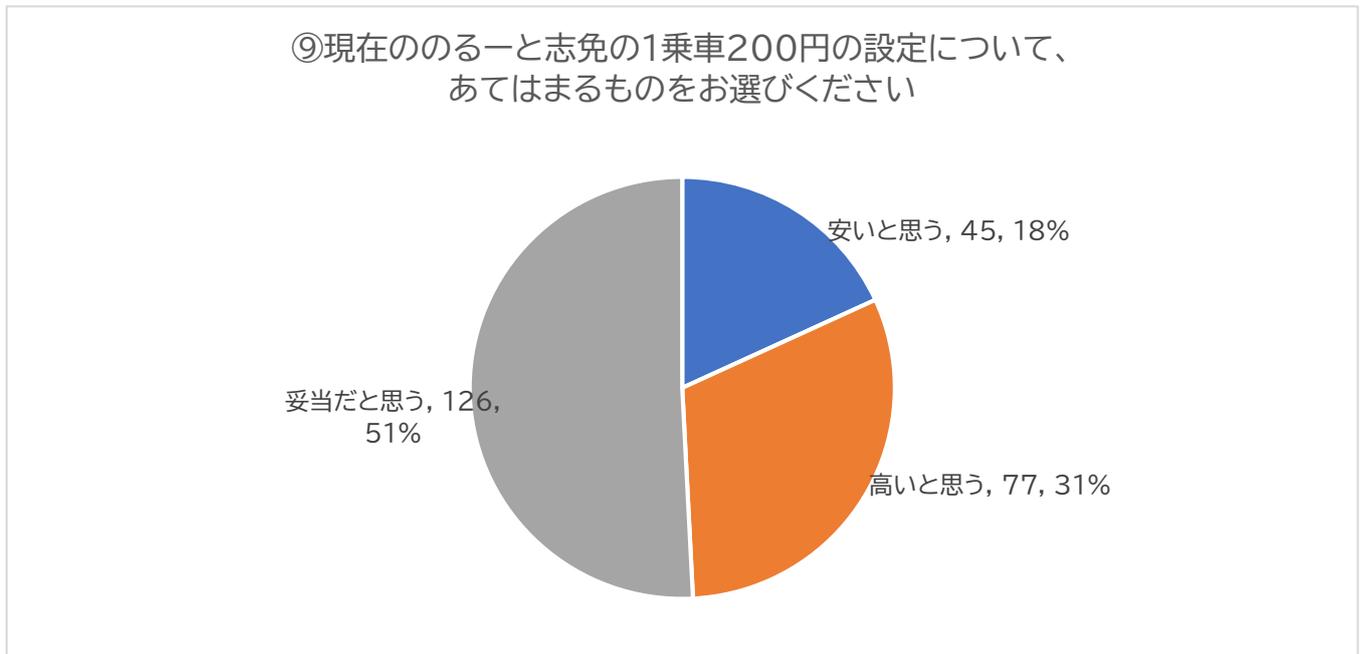
⑧のるーとの使い道はなんですか(複数選択可)

「通院」での利用が多く、次点で「買い物」、「趣味・習い事」となっている。生活交通のために活用される傾向にあるようだ。



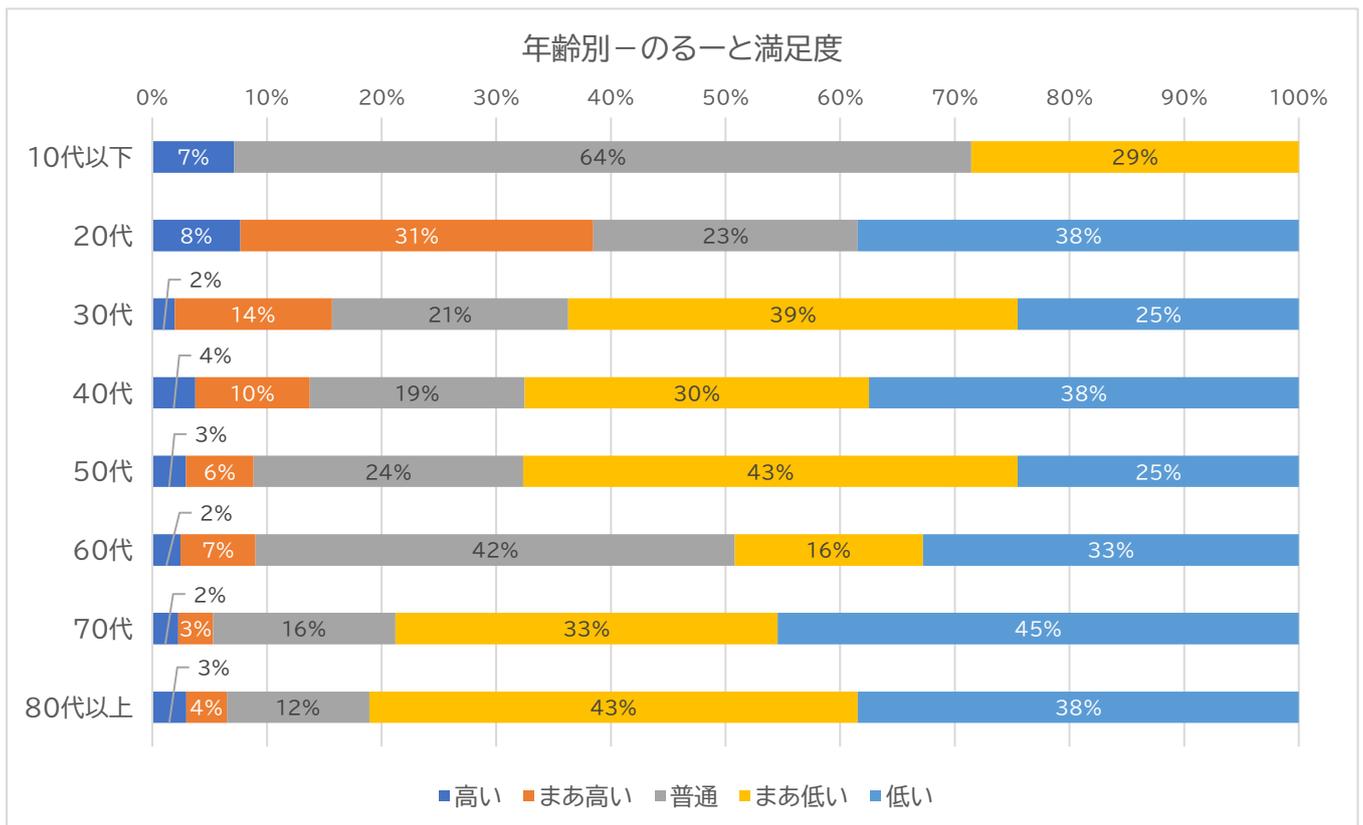
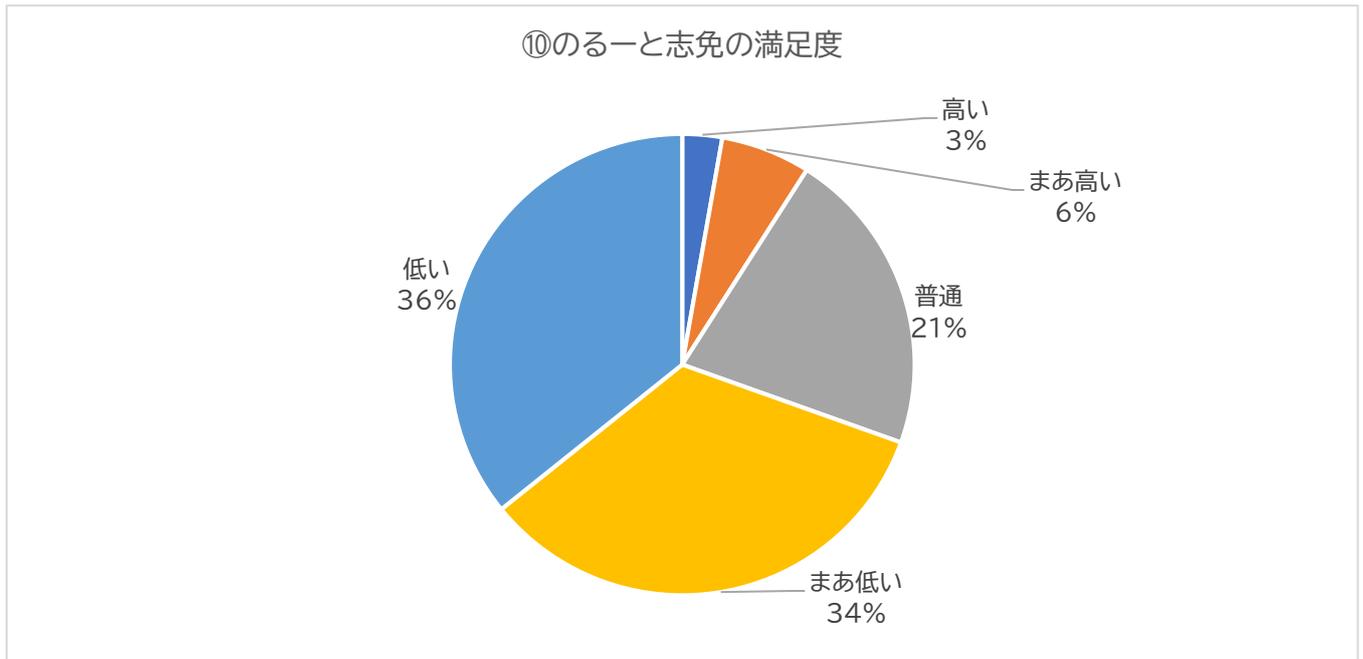
⑨現在ののるーと志免の1乗車200円の設定について、あてはまるものをお選びください。(必須)

200円の設定について、妥当・安いと思う方が約7割で、多くの方が金額面には満足していると思われる。



⑩あなたの のるーと志免の満足度はどれくらいですか。(必須)

低いに寄った回答が7割で、現状では満足に利用いただけていないことがわかる。

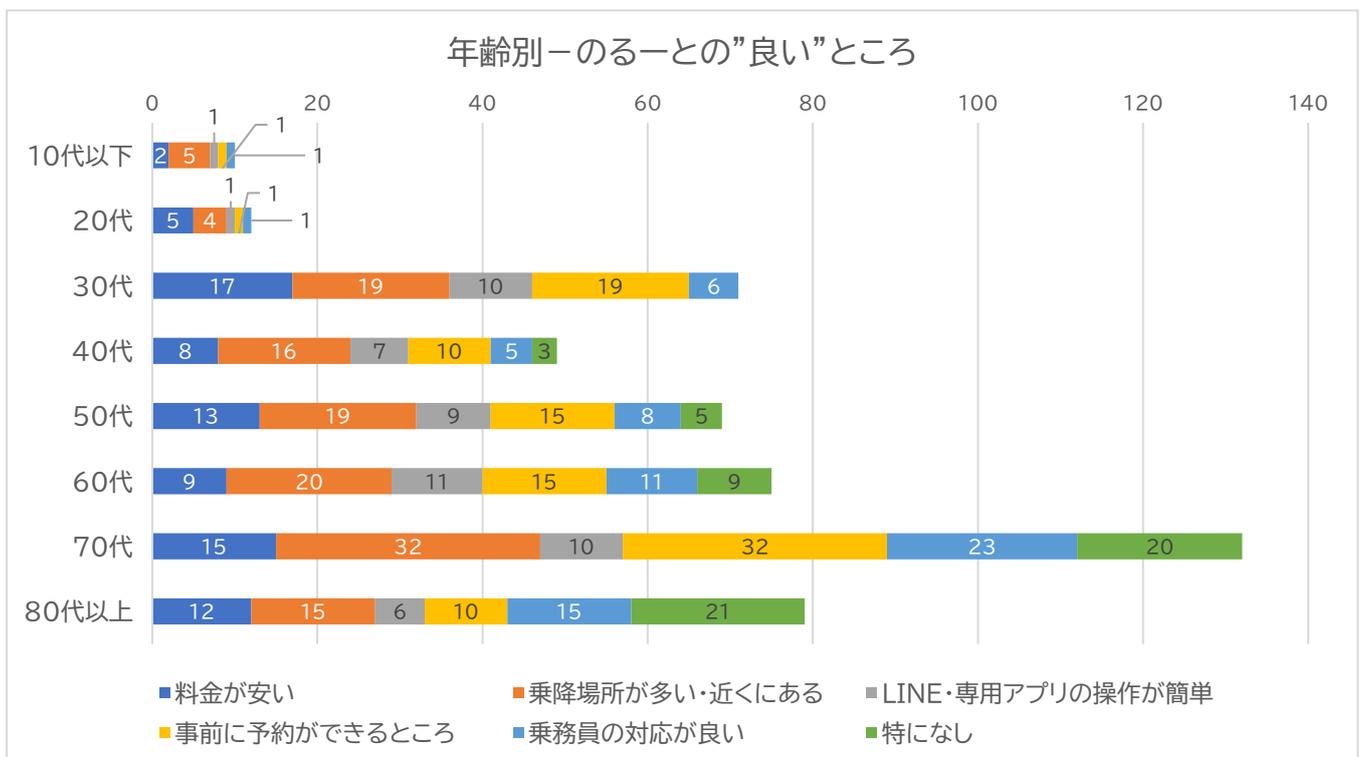
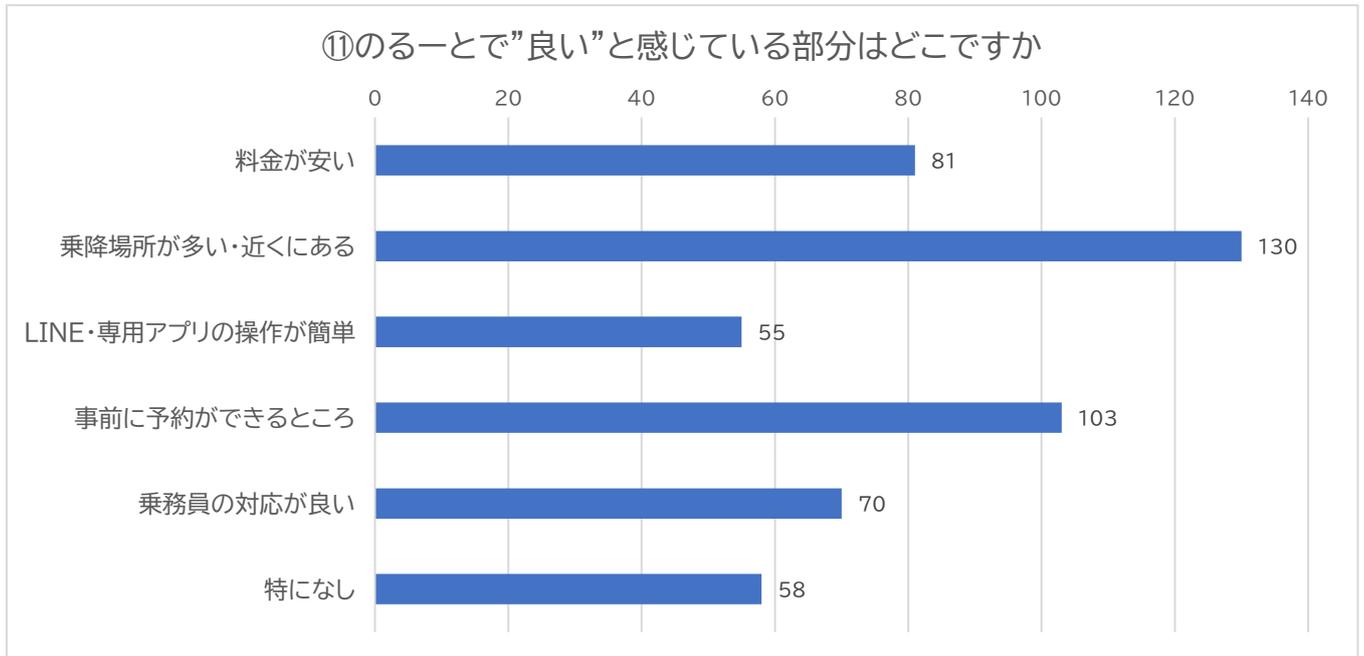


年齢別に見ると、スマートフォンに熟練している10～20代はまずまずの満足度ではあるが、30代以上になると、半数以上の満足度が低い傾向が表れている。

特にスマートフォンに慣れ親しんでいないと思われる、70代以上への満足度の低さが浮き彫りとなっており、のるーとの“悪い”印象となっているポイントへの対処を行う必要があると考える。

⑪のらーとで“良い”と感じている部分はどこですか(複数回答可)

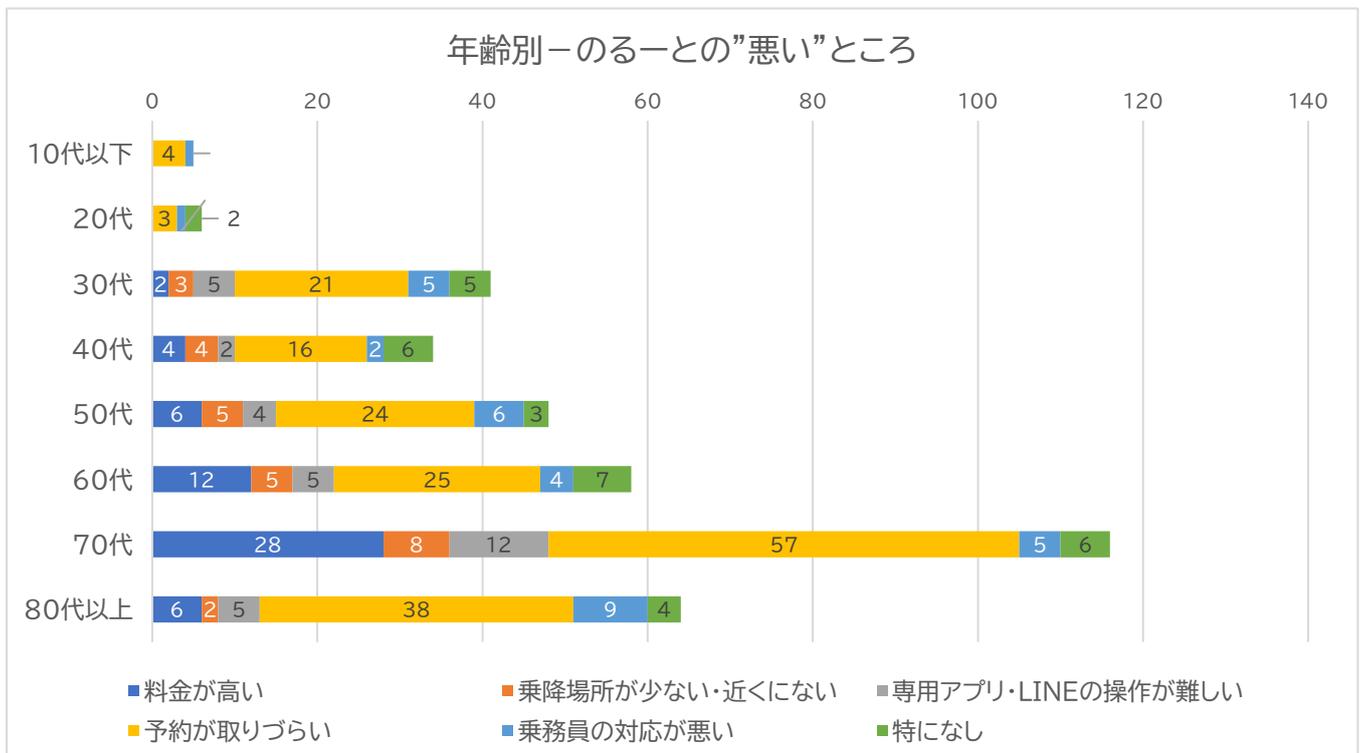
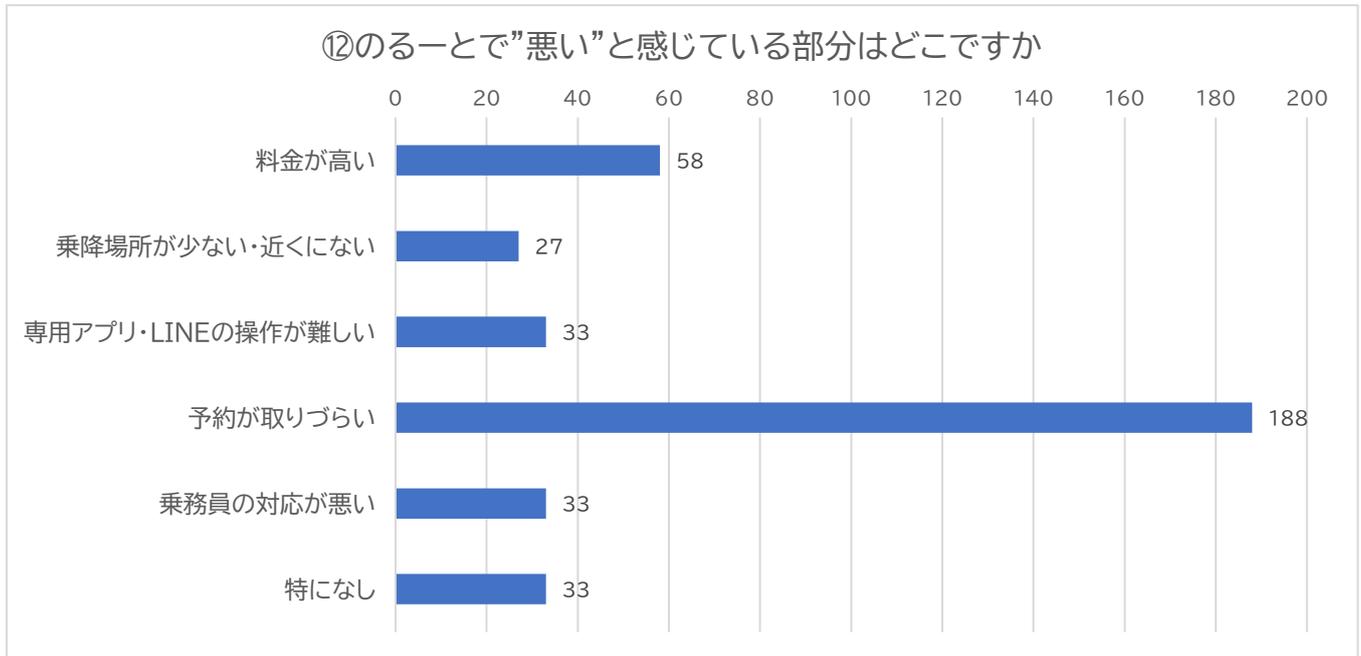
「乗降場所が多い・近くにある」という回答が最も多く、次点で「事前に予約ができること」となっている。福祉巡回バスのころに比べ、70か所近くの乗降場所の追加を行い、これが好印象となっているようだ。また、乗車予約をする必要があることについては、予約が取れば確実に乗車できることへの安心感につながっているように思える。



⑫のらーとで“悪い”と感じている部分はどこですか(複数回答可)

現時点で、「予約が取りづらい」に圧倒的に票が集まっている。

運行開始当初から、1日当たりの乗車人数



年齢別に見ても、「予約が取りづらい」の割合が非常に多い。

『令和6年「のるーと志免」満足度アンケート』を通して

のるーと志免の運行が始まって半年以上が経過し、日頃から問い合わせの中でご意見を頂いてはいたが、やはり「予約が取りづらい」ことに不満を感じている人が多いということが改めて分かった。

「予約が取りづらい」という意見の中には、「希望する時間からあまりに待たされる」「当日だとまず予約ができない」などがあり、特に午前中の予約が基本的に埋まってしまっている。

運行開始から、システム内部調整や、シフトの調整、新機能の追加など、より多くの方が予約を取ることができるよう、システム提供事業者や運行事業者と密に打合せを重ねながら調整を行い、平均日当たり乗車人数が運行初月から約30人増することはできているが、乗車需要に対して配車供給が明らかに少ないというのが現状であることが明らかになった。

また、他の問題点として、町域の端に設置されている乗降場所に、予約が紐づきにくいという点がある。のるーとは既に入っている予約が遅くなりすぎない程度に他の予約にも対応して運行する乗り物であるが、予約は人口の多いところに集中し、町の中ほどを周回するような形で AI がルートを形成している。そのため、町域の端の乗降場所は大きく迂回する必要があるポイントとして認識してしまうようで、紐づきにくいという結果になってしまっている。

他の市町村は、交通要所となる駅周辺に予約が集まり、そこを起点として運行されていると聞いているが、志免町には要所となる拠点がない。

更に、他市町村と比べても、町内に広く商業施設や医療機関が点在しており、全域に予約が分散している傾向が見られている。

福祉巡回バスのころは、日当たり約150人が乗車しており、現在は日当たり90人ほどとなっている。システム提供会社の試算では、志免町内をのるーと3台で運行した場合、日当たり平均乗車人数は約90人であるため、現状のままでは福祉巡回バス運行時ほどの日当たり平均乗車人数への到達は難しく、また満足度の向上は難しいと考えられる。

今後、のるーとの満足度を向上させていくために、他市町村事例を研究し、より適切なシステム設定を行い、運行車両の増台を検討の必要があるだろう。